

Fecha: 13-05-2026
 Medio: El Mercurio
 Supl.: El Mercurio - Cuerpo B
 Tipo: Extractos
 Título: EXTRACTO RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ENTRE EL SERNAC Y KARSHARING SPA. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 QDE LA LEY N° 19.496.

Pág.: 5
 Cm2: 1.012,3

Tiraje: 126.654
 Lectoria: 320.543
 Favorabilidad: No Definida

EXTRACTO

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA ACUERDO ENTRE EL SERNAC Y KARSHARING SPA. EN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO, CONFORME AL ARTÍCULO 54 Q DE LA LEY N° 19.496.

El procedimiento no contencioso caratulado "Servicio Nacional del Consumidor", Rol V-52-2026 del 7° Juzgado Civil de Santiago, por sentencia del 24 de abril de 2026, notificada personalmente al solicitante con fecha 30 del mismo mes y anualidad, se aprobó el acuerdo alcanzado entre el Servicio Nacional del Consumidor ("SERNAC") y KARSHARING SPA, contenido en la Resolución Exenta N° 161 del 29 de febrero de 2026 que expidió el término favorable del Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo y Difuso de los Consumidores aperturado por medio de la Resolución Exenta N° 746 del 17 de octubre de 2025, ambas del SERNAC, declarándose expresamente que éste cumple con los requisitos que establece el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, produciendo en consecuencia, el efecto erga omnes. A continuación, los términos extractados del Acuerdo I, Consumidores comprendidos en el Acuerdo. El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, "el Acuerdo", beneficiará al universo total de personas consumidoras, en adelante e indistintamente, "beneficiados", "personas consumidoras" o "consumidoras", cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de KARSHARING SPA, en adelante e indistintamente, "el proveedor" o "AWTO", por concepto de autoavíos [El concepto de autoavíos utilizado en el presente instrumento es equivalente al concepto autotredid], garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos. A la fecha del presente instrumento, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a 748. Adicionalmente, en el Acuerdo se contemplan los compromisos del proveedor, AWTO, relacionados con las medidas de cese de conducta las que, se describen en el acápite II siguiente. En resumen, de los principios consagrados en el artículo 54 II y las consignas dispuestas por el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, los términos del Acuerdo del que da cuenta la presente resolución, son los que a continuación se expresan: **II. Del cese de la conducta.** Para los efectos señalados de este acápite, y considerando los hechos que motivaron el PVC en referencia, particularmente, el pago de devoluciones y/o compensaciones a los consumidores correspondiente a la pagado por éstos últimos, en virtud del "Contrato de afiliación y arrendamiento de cosa mueble Karsharing Spa y Afiliado" y, el cese de operaciones del referido proveedor, AWTO se compromete a las siguientes medidas. A saber: 1. La verificación del cumplimiento de todas y cada una de las medidas contempladas en este Acuerdo en materia de información, canales habilitados y procesos operativos para concluir efectivamente con las gestiones de devolución de dinero de los conceptos indicados en el acápite I precedente, respecto del universo de consumidores beneficiados. 2. La verificación de un grupo de 103 consumidores cuya restitución de dinero habría ocurrido con anterioridad al cierre de operación de AWTO como así también, aquellas que pudieran haber ocurrido durante la transición del PVC. Las actividades descritas y comprometidas en el presente acápite serán susceptibles del informe de verificación de cumplimiento del Acuerdo, según lo previsto en los acápitos VII y VIII del presente instrumento. Lo anterior, considerará, adicionalmente, la integración de los mecanismos de implementación de las medidas implementadas durante la transición del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia como así también, los relativos a aquellas que se implementarán de conformidad a lo establecido en este acápite. **III. De las devoluciones y compensaciones respectivas para los consumidores afectados. A. Determinación de los consumidores beneficiados del Acuerdo.** El presente beneficiará al universo total de personas consumidoras, cuya restitución de dinero se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de KARSHARING SPA, por concepto de autoavíos, garantías, packs, combustible, estacionamientos y/o cobros erróneos. A la fecha del presente instrumento, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero por los conceptos recién indicados se encuentra pendiente, corresponde a 748. **B. Montos de las devoluciones y compensaciones para los consumidores beneficiados del Acuerdo.** En atención a lo precedentemente expuesto, el Acuerdo considera por concepto de devolución, la restitución total del dinero que se encontraba pendiente de pago a la época del cierre de operaciones de AWTO, con intereses y reajustes, correspondiente al valor pagado por el/la consumidor/a por concepto de autoavíos, garantías, packs, combustible, estacionamientos y cobros erróneos. En todos los casos, la referida restitución garantizará un monto mínimo de \$1.000 (mil pesos) por lo que, toda persona consumidora cuyo monto pendiente de restitución por los conceptos ya señalados, con los intereses y reajustes correspondientes al presente instrumento, sea inferior a \$1.000 (mil pesos), recibirá a todo evento el monto total y único de los referidos \$1.000 (mil pesos). Así las cosas, a la fecha del presente instrumento, por los conceptos precedentemente indicados, la cantidad de personas consumidoras cuya restitución de dinero se encuentra pendiente de pago, corresponde a un número total de 748 y considerará un monto total restitutivo de \$12.985.238 pesos. Dicho millones noventa y ocho y cinco mil doscientos cincuenta y tres, suma que considera los intereses y reajustes calculados en conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la Ley N° 19.496 [Las restituciones pecuniarias que las partes debían hacerse en conformidad a esta ley, serán reajustadas experimentalmente por el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva]. El pago del referido monto de devolución será debidamente acreditado a través del Informe final de auditoría externa que será puesto a disposición de SERNAC en conformidad al acápite VII y VIII del presente Acuerdo. **C. Costo del reclamo.** AWTO compensará por el concepto a cada consumidor que hubiere reclamado ante el SERNAC, con ocasión de los hechos descritos en el acápite I del presente Acuerdo, entre el 31 de marzo de 2025 y, el día previo a la publicación en el sitio web de SERNAC de la propuesta de solución del proveedor [El día previo a la publicación de la propuesta de solución correspondiente al día 29 de enero de 2026], -trámite que se ha ejecutado conforme al artículo 54 N de la Ley N° 19.496 [En caso de que un consumidor hubiere realizado más de un reclamo, se compensará sólo por un reclamo, considerando para tales efectos, el canal correspondiente al monto más alto]-, y, que se encuentre dentro de los beneficiados contemplados en la letra A de este acápite. Se deja constancia que los montos que se pagarán conforme a lo descrito en la letra B, son plenamente compatibles con la compensación por costo del reclamo descrita en esta letra C, ambas del presente acápite, y se pagarán conjuntamente, si fueren procedentes. El monto que correspondirá a los consumidores por concepto de restitución del canal por medio del cual aquel se realizó así como ante el SERNAC, y su valor se determinará de conformidad a la Unidad Tributaria Mensual, en adelante también "UTM". En tal sentido, lo que sigue: **-0,19 UTM:** para reclamos realizados por canal telefónico o canal Call Center; **-0,017 UTM:** para reclamos realizados por canal Web. Para los efectos del presente acápite de la UTM se considerará el valor correspondiente al mes del pago del costo del reclamo. Así las cosas, por este concepto, el presente Acuerdo beneficiará a un total de 109 (ciento nueve) consumidores que reclamaron ante SERNAC y considera un monto de compensaciones ascendente a la suma de \$142.085 (ciento cuarenta y dos mil ochenta y cinco pesos) [Monto considera el valor de la UTM del mes de febrero de 2025]. **D. Costo del reclamo.** El presente Acuerdo, en adelante e indistintamente, "el Acuerdo", beneficiará al universo total de 855 consumidores, y considera un monto en pesos de \$13.127.288 (trece millones ciento veintinueve mil doscientos ochenta y ocho pesos) considerando dentro de aquel, el monto a pagar por costo de reclamo SERNAC. Se hace presente que todos los montos relativos a devoluciones y compensaciones a los consumidores mencionados en el presente instrumento, han sido determinados conforme a la información suministrada por AWTO durante el desarrollo del Procedimiento Voluntario Colectivo en referencia. En efecto, los números y cantidades definitivas, en cuanto a universo y montos totales de devoluciones y compensaciones beneficiadas en el presente Acuerdo, serán determinados y verificados por el informe de auditoría externa descrito en los acápitos VII y VIII de este instrumento. **IV. La solución es proporcional al daño causado, alcanza a todos los consumidores afectados y está basada en elementos objetivos.** En atención a los antecedentes que motivaron el PVC de referencia —, en particular, a su finalidad —, se estima que: (i) las medidas de cese de conducta descritas en el acápite II; (ii) el monto de la restitución, que comprende, por una parte, la devolución de las sumas pagadas por conceptos y/o servicios no prestados y/o no utilizados con su reajustabilidad e intereses conforme al artículo 27 de la Ley N° 19.496 y por otra, un monto en dinero mínimo, lo anterior, considerando la compensación por el costo del reclamo, todo lo cual esta sede administrativa ha considerado procedente en favor de las personas consumidoras; y (iii) el mecanismo previsto para la implementación, acreditación y verificación del cumplimiento de las diversas actividades contempladas en el Acuerdo, resultan proporcionales y adecuados para el logro de los objetivos que éste persigue. A mayor abundamiento, es posible sostener que los términos del Acuerdo contenidos en el presente instrumento cumplen en la especie, con los principios establecidos en el inciso primero del artículo 54 H de la Ley N° 19.496. Así, la determinación de los montos que se pagarán, dispuestos proporcionalmente para esta sede administrativa, aplicado en la especie, reconocen e integran, como así también, el carácter de solución que el presente Acuerdo tiene relativo al cese de conducta y para el cálculo y determinación del cómo se pagarán tales montos. En consecuencia, la solución que consta en el presente instrumento se encuentra basada en elementos objetivos, por cuanto en su determinación, se cumplen con estándares jurídicos, técnicos y metodológicos que son propios de la sede administrativa de resolución de la transición de este PVC, se dio cumplimiento a lo previsto en el artículo 54 N de la Ley N° 19.496 (...). En efecto, la propuesta de AWTO fue objeto de la consulta contemplada en la disposición transcrita precedentemente [La consulta pública fue realizada entre los días 30 de enero y 3 de febrero años de 2026], cuya, sus sugerencias fueron respaldadas y procesadas por el Servicio Nacional del Consumidor. Igual tratamiento se realizó respecto de las observaciones que, durante la transición del PVC, formularon los consumidores potencialmente afectados. En tal sentido, las observaciones y sugerencias recogidas de los consumidores afectados fueron tenidas en consideración para el resultado final de los términos del presente Acuerdo. Finalmente, se establece expresamente que los términos establecidos en este Acuerdo responden única y exclusivamente a las circunstancias específicas de la situación y conducta objeto del mismo. **V. De la forma en que se harán efectivos los términos del Acuerdo y el procedimiento por el cual efectuarán las devoluciones y compensaciones a los consumidores beneficiados.** A. Del proceso de información respecto de los beneficiados del Acuerdo: AWTO implementará un proceso de información que estará dirigido a los consumidores referidos en conformidad a lo señalado en los acápitos I y III del presente instrumento. En el marco del referido proceso de información AWTO, compromete las siguientes actividades: **I. Comunicación general.** AWTO informará a los consumidores beneficiados por el Acuerdo, el contenido y alcance de la solución, los procedimientos y los plazos dispuestos para su implementación, a través de avisos publicados en la página web www.awto.cl. AWTO, se compromete a asegurar la efectiva visibilidad de las publicaciones que

trata el presente numeral. AWTO, informará también, respecto de la existencia del Acuerdo PVC en redes sociales (LinkedIn). **2. Comunicación por correo electrónico.** AWTO, en aquellos casos en que tenga registrado en sus sistemas una dirección email y/o correos electrónicos de los consumidores beneficiados por el Acuerdo, previo a materializar el pago de las sumas comprometidas en el mismo, enviará a cada uno de aquellos, un correo electrónico informativo, explicando el contenido y alcance de la solución, la existencia de un formulario para ingreso de datos bancarios, los procedimientos y plazos dispuestos para su implementación. Dicho correo electrónico será despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **3. Comunicación para informar de la emisión de vale vista.** AWTO, en aquellos casos en que no haya podido materializar el pago de las devoluciones y/o compensaciones descritas en las letras B y C del acápite III del presente instrumento, conforme al mecanismo descrito en la letra C siguiente de este acápite, enviará una nueva comunicación a los consumidores beneficiados del Acuerdo que estuviere en dicha situación, con la finalidad de informarlo de la emisión de un vale vista nominativo en favor del respectivo consumidor, la fecha y el nombre de la institución bancaria en donde se encontrará disponible para su cobro. Dicha comunicación será por correo electrónico, mensajería de texto o carta certificada a la dirección del consumidor que AWTO tenga registrada en sus bases de datos. En todo caso, se privilegiará el correo electrónico el que, deberá ser despachado por correo privado, con seguimiento y/o trazabilidad. **B. De las devoluciones y publicidad del Acuerdo PVC.** Para efectos del presente Acuerdo, el contenido del texto de las distintas y diversas comunicaciones, avisos y publicidad comprometidos en la letra A de este acápite, serán enviados al SERNAC, previo a su despacho, difusión y/o publicación, para la validación correspondiente del Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen del SERNAC. Las comunicaciones no podrán contener información distinta a aquella que diga relación con el Acuerdo contenido en este instrumento, y con lo que se ha definido en el mismo. **C. Mecanismos de pago.** La implementación y pago de las devoluciones y compensaciones comprometidas en el acápite III del presente instrumento, se realizará en conformidad al siguiente proceso: **1. AWTO**, habilitará un formulario en el sitio web www.awto.cl para que los consumidores, puedan reintegrar sus datos bancarios para luego, proceder a la restitución del monto en dinero pendiente de devolución más, los intereses y reajustes respectivos y el correspondiente al costo del reclamo. La habilitación de la página web del formulario, y del plazo en que se encontrarán ambos habilitados, será informado por AWTO a los beneficiados del Acuerdo en los plazos establecidos en el acápite VII del presente instrumento. **2. Si** la persona consumidora no ingresa sus datos en el plazo en que el formulario señalado se encuentra publicado, AWTO procederá a abastecer los montos que corresponden, en la cuenta bancaria corriente o cuenta vista que AWTO opere en sus registros. **3. Ahora bien,** si la cuenta de abono no se encuentra activa o disponible, AWTO, procederá a realizar la devolución y/o el pago de la compensación correspondiente, a través de vales vista, los que estarán disponibles en una institución bancaria para el retiro del beneficiado. Lo anterior, será informado por AWTO en el plazo establecido en el acápite VII del presente instrumento. En la verificación de aquellas, se estará a lo dispuesto en las normas de las acreencias bancarias establecidas en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en la Recopilación actualizada de normas de la Comisión para el Mercado Financiero "RAN" Capítulo 2-06 "Vales a la vista" y Capítulo 2-13 "Credencia de depósitos o de cualquier otra acreencia en favor de terceros". De esta manera, los vales vista deberán estar disponibles para retiro o cobro de los consumidores, en un banco de la plaza, por el plazo legal (CAPÍTULO 2-13 CADCUIDAD DE DEPÓSITOS O DE CUALQUIERA OTRA ACRENCIA EN FAVOR DE TERCEROS "4. Plazo de devolución de depósitos o de cualquier otro instrumento que sea su monto, cualquiera que hayan transcurrido tres años contados desde el día 31 del mes de enero en que correspondía formar la lista de que trata el primer párrafo del N° 3 precedente. Cumplido este plazo, se extinguen a su respecto todos los derechos de los titulares sobre esos importes. Por lo tanto, las referidas acreencias deben permanecer inmovilizadas durante un periodo total de cinco (5) años, para que caduquen los derechos de sus titulares"). Transcurrido dicho plazo, regirán al efecto las normas de las acreencias respecto del destino final de esos fondos. Los mecanismos de pagos descritos en este acápite no suponen costos ni cargos adicionales para los beneficiados de este Acuerdo, en tanto que la verificación de las actividades contenidas en este acápite, y la verificación de aquellas, se realizará conforme a lo establecido en los acápitos VII y VIII de este instrumento. **VII. Plazo de implementación de la solución y de otras actividades relacionadas con el procedimiento propiamente tal.** **1. Actividades y plazos relacionados con la implementación del Acuerdo:**

Actividad de implementación del Acuerdo PVC	Plazo (..)	Desde cuándo se computa
Inicio etapa de Implementación del Acuerdo	30 días	Transcurridos y contados desde la fecha de la última publicación del contenido de la resolución que se pronuncia sobre el Acuerdo, conforme al artículo 54 Q de la Ley N° 19.496.
Implementación de las Medidas de Cese descritas en el acápite II.	30 días	
Comunicación general descrita en el acápite V letra A N° 1.	60 días	Desde la fecha del comienzo de implementación del Acuerdo.
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V letra A N° 2.	60 días	
Comunicación por correo electrónico descrita en el acápite V letra A N° 3, de proceder.	60 días	
Habilitación Formulario en sitio web www.awto.cl	60 días	
Periodo de tiempo en que estará publicado el Formulario en el sitio web www.awto.cl	45 días	Desde la habilitación del formulario en el sitio web www.awto.cl
Abono de los montos establecidos en las letras B y C del acápite III, conforme a lo establecido en el acápite V letra C.	10 días	Vencido el periodo de tiempo de publicación del Formulario
Emisión de vale vista bancario	15 días	Vencido el plazo de abono de los montos establecidos en las letras B y C del acápite III, conforme a lo establecido en el acápite V letra C.
Plazo de implementación de las actividades descritas en el N° 1 del presente acápite VII.	3 meses	Desde la fecha del comienzo de implementación del Acuerdo.

2. Base de reclamos. La Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos, desde el día descrito en el acápite VI precedente, remitirá a AWTO, la base de reclamos para los efectos de que dicho proveedor, proceda a aplicar la compensación por concepto de costo de reclamo en favor de los consumidores beneficiados por aquélla. Lo anterior, sin perjuicio del requerimiento que a su respecto, también podrá realizar el proveedor al SERNAC, para efectos de la implementación del pago de la referida compensación. **3. Actividades y plazos relacionados con la verificación del cumplimiento del Acuerdo:** Véase tabla contenida en el numeral 3, del acápite VII. **4. Actividades y plazos relacionados con el remanente del Acuerdo:** Véase tabla contenida en el numeral 4, del acápite VII. **VIII. De la verificación del cumplimiento del Acuerdo. A. Informes de auditoría externa e informes parciales relacionados con el Acuerdo:** El informe de verificación del cumplimiento de los términos del Acuerdo (A.1.) y el informe final del remanente del Acuerdo (A.3.) se realizarán a costa del proveedor, a través de una empresa auditora externa seleccionada por aquél, entre aquellas que se encuentran inscritas en el registro de empresas de auditoría externa de la Comisión para el Mercado Financiero. Por su parte, los informes parciales del remanente del Acuerdo (A.2.) serán elaborados y presentados por el proveedor al SERNAC, de conformidad con lo que a continuación se dispone. Con todo, y sin perjuicio de lo que a continuación se indicará, el proveedor deberá coordinar previa y oportunamente con el Departamento de Investigación Económica del SERNAC, los términos específicos que deben contener los respectivos informes. Los referidos informes deberán ser presentados en los plazos establecidos en el acápite VII del presente Acuerdo. **A.1. Informe de auditoría externa de verificación de cumplimiento del Acuerdo** [véase lo dispuesto en el numeral A.1. del acápite VII]. **A.2. Informes parciales del remanente del Acuerdo** [véase lo dispuesto en el numeral A.2. del acápite VII]. **A.3. Informe final del remanente del Acuerdo** [véase lo dispuesto en el numeral A.3. del acápite VII]. **B. Acreditación de cumplimiento en relación al depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496.** En relación con el tratado en este literal, el proveedor deberá remitir al SERNAC, en el plazo dispuesto en el acápite VII N° 4, del presente Acuerdo, el comprobante que acredita el depósito o transferencia bancaria de fondos para efectos del artículo 11 bis de la Ley N° 19.496. **IX. Alcance legal de la responsabilidad.** Conforme lo previene el artículo 54 P de la Ley N° 19.496, la solución propuesta por KARSHARING SPA no implica su reconocimiento de los hechos constitutivos de la causal infractora. **XIII. De la reserva de acciones individuales.** Por su parte, y en atención a la irrenunciabilidad de derechos que contempla la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en caso que el Acuerdo tenga el efecto erga omnes, y conforme lo dispone el inciso 3° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496, los consumidores beneficiados por aquél que no estén conformes con la solución alcanzada, para sus propios efectos, deberán efectuar reserva expresa de sus acciones individuales ante el tribunal que se aprobó el Acuerdo, lo que podrá realizar sin patrocinio de abogado, concurriendo personalmente al tribunal o ingresando a la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial o al sistema que lo reemplace. **Téngase presente,** para todos los efectos legales, las restantes disposiciones del Acuerdo. Para acceder a la Resolución Exenta que contiene el Acuerdo, visite el siguiente enlace web: https://www.sernac.cl/portal/609/articulos-67551_archivo_05.pdf. La presente publicación se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 54 Q de la Ley N° 19.496. Lo que se notifica a los eventuales consumidores beneficiados. El Secretario.